

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK BNI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



**OLEH :**

**SURYADI WIBOWO**

**NIM : 2008210382**

**SEKOLAH TINNGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA**

**2013**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK BNI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**SURYADI WIBOWO**

**NIM : 2008210382**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 11 Februari 2013



**Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI DI SURABAYA**

Disusun oleh

**SURYADI WIBOWO**

**2008.210.382**

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada tanggal 20 Februari 2013

Tim penguji

**Ketua** : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.  
**Sekretaris** : Prof. Dr.Dra.Tatik Suryani.Psi.,M.M  
**Anggota** : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.



## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : SuryadiWibowo  
Tempat,Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Juli 1989  
N.I.M : 2008210382  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Internet  
Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dan  
Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank  
BNI Di Surabaya

**Disetujui dan diterima dengan baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Manajemen

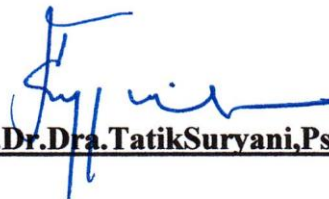
Tanggal : 3 April ..... 2013



**MELLYZA SILVY, SE., M.Si**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 3 April ..... 2013



**Prof.Dr.Dra.TatikSuryani, Psi., M.M**

# MOTTO

*Bermimpi itu harus, tetapi harus didasari oleh kekuatan keinginan.*

*Tanpa bermimpi kita tidak tahu apa tujuan kita jika hanya melakukan.*

*Tetapi, hanya BERMIMPI-pun semua juga tidak akan pernah mungkin.*

*Maka MIMPI dan KEMAMPUAN adalah*

*suatu kesatuan yang tak dapat dipisah*

*(Suryadi Wibowo)*

*Di dunia ini semua itu mungkin, tidak ada yang tidak mungkin.*

*Yang membuat semuanya mungkin hanyalah kekuatan PIKIRAN, KEMAMPUAN, TUBUH,*

*IBADAH, dan DOA. Serta restu dari ke-Dua Orang Tua !!*

*Maka, ketika kamu berpikir tidak bisa,*

*selanjutnya otak akan mengirim perintah untuk tubuh kita tidak bisa.*

*Namun, ketika kita berpikir bahwa kita pasti bisa,*

*maka, otak akan memerintah tubuh kita untuk bisa dan mampu.*

*Dan seharusnya, jangan pernah berpikir tidak bisa!! KITA HARUS BISA!!*

*(Suryadi Wibowo)*

*Ketika kita mengeluh pada saat bekerja*

*maka pada saat itulah kita sedang MEMECAH diri kita dari KEBERHASILAN.*

*(Rangga Umara)*

*Ketika telur itu dipecah dari luar, maka  
sesuatu yang ada di dalamnya akan hancur.  
Namun, ketika telur itu pecah karena sendirinya  
maka akan muncul kehidupan baru.*

*(Rangga Umara)*

*Salah satu kesalahan terbesar dalam hidup adalah ketika kamu ingin menjadi orang lain hingga  
kamu melupakan karaktermu sendiri*

*(Mario Teguh)*

# Persembahan

Skripsi ini khusus kupersembahkan untuk orang - orang yang sangat berarti dari awal kuliah sampai ak dinyatakan lulus sebagai seorang sarjana...

1. Untuk Allah SWT, terima kasih telah memberikanku kesempatan menjadi orang yang telah memberikanku nikmat hingga saat ini dan memberikanku kesempatan dalam semua hal hingga saat ini.
2. Kepada kedua orang tuaku yang telah merawat dan mendidikku hingga aku dewasa ini dan memberikanku semua kesempatan untuk menikmati hidup ini, dan memberikanku kesempatan hingga aku menempuh Sarjana ini.
3. Untuk adikku Antok yang selalu mebantu dalam hal apapun, terima kasih.
4. Untuk tunanganku Whenna Utami yang selalu membantuku membimbing aku mengerjakan skripsi ini hingga akhir.
5. Untuk Magdalena dan Nurul, makasih ya sudah bantu aku, maaf kalau sering ngerepotin minta di ajarin dan tanya - tanya skripsi ini.

6. Ibu Lindi sebagai wali dosen, terima kasih telah banyak membimbing saya selama saya menempuh kuliah di STIE Perbanas.
7. Terima Kasih yang sebanyak - banyaknya untuk Ibu Tatik yang telah membimbing saya selama 1 semester ini untuk membuat skripsi ini menjadi benar dan lulus sesuai harapan saya dan orang tua saya.
8. Untuk semua dosen dan jajarannya di STIE Perbanas, terima kasih untuk semua hal yang telah diberikan selama saya kuliah.
9. Terima kasih teman - temanku yang ada di STIE Perbanas, Ibank, Puhe, Putu Dian dll yang telah menemaniku selama aku kuliah, dan komplotan koruptor yang seru, terima kasih ya.
10. Dan semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan anugerah yang diberikan Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI DiSurabaya”. Skripsi ini di susun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan di STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Ibu. Prof. Dr.Dra. Psi. TatikSuryani, M.M selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya sekaligus dosen pembimbing yang sangat berperan besar atas selesainya penulisan skripsi ini karena telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.
2. Ibu Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen wali yang memberikan pengarahan selama studi.
3. Ibu Mellyza Silvy, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan ibu dosen bersama civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan mendidik dan membimbing penulis. ketika menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

5. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi
6. Seluruh Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkan dan penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar- besarnya jikalau selama ini ada kesalahan yang penulis lakukan terutama pada saat pembuatan Skripsi ini

Surabaya,..... 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

## Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SIAP DIUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Pemikiran .....	20
2.4 Hipotesis .....	20
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Batasan Penelitian .....	22
3.3 Identifikasi Variabel .....	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.6 Instrumen Penelitian .....	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	30
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	31
3.9 Teknik Analisis Data .....	32
 <b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	37
4.2 Analisis Data.....	43
4.3 Pembahasan.....	64

<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	71
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 :	Bank Penyedia Layanan Internet Banking .....	2
Tabel 1.2 :	10 Bank Peraih Layanan Terbaik .....	3
Tabel 1.3 :	Performa Terbaik 10 Bank <i>Internet Banking</i> .....	4
Tabel 2.1 :	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 3.1 :	Interval Kelas.....	26
Tabel 3.2 :	Kisi – Kisi Pernyataan Kuesioner.....	29
Tabel 3.3 :	<i>Goodness Of Fit Indices</i> .....	36
Tabel 4.1 :	Interval Kelas .....	44
Tabel 4.2 :	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Nasabah Secara <i>Online</i> .....	44
Tabel 4.3 :	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sistem Informasi Secara <i>Online</i> .....	45
Tabel 4.4 :	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Nasabah Secara <i>Online</i> .....	46
Tabel 4.5 :	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	47
Tabel 4.6 :	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	48
Tabel 4.7 :	<i>ASSESMENT OF NORMALITY</i> .....	50
Tabel 4.8 :	<i>DESCRIPTIVE STATISTIC</i> .....	51
Tabel 4.9 :	Hasil Estimasi Model Uji CFA Multivariabel.....	54
Tabel 4.10 :	<i>Goodnes Of Fit Full Structural</i> <i>Model Uji CFA Multivariate</i> .....	55
Tabel 4.11 :	Modifikasi <i>Indices</i> Model.....	56
Tabel 4.12 :	<i>Goodnes Of Fit</i> Model Uji CFA Revisi Modifikasi .....	57
Tabel 4.13 :	Hasil Estimasi Model Uji CFA.....	58
Tabel 4.14 :	<i>Goodnes Of Fit Full Structural</i> Model Akhir.....	60
Tabel 4.15 :	<i>Modification Indices</i> Model Akhir .....	60
Tabel 4.16 :	<i>Goodnes Of Fit Full Structural</i> Model Akhir.....	62
Tabel 4.17 :	Hasil Estimasi Uji SEM Akhir .....	63

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	41
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	42
Gambar 4.6	Gambar <i>Full Structural</i> Model CFA.....	54
Gambar 4.7	Gambar <i>Full Structural</i>  Model uji CFA Revisi Modifikasi.....	57
Gambar 4.8	Gambar <i>Full Structural</i> Model Akhir.....	59
Gambar 4.9	Gambar <i>Full Structural</i> Model Akhir .....	59
Gambar 4.10	Gambar <i>Full Structural</i> Model Akhir Modifikasi .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner
Lampiran 2	:	Data Responden Lampiran
Lampiran 3	:	Tabulasi Data
Lampiran 4	:	Output SPSS analisis Responden
Lampiran 5	:	Output SPSS analisis Variabel
Lampiran 6	:	Normalitas
Lampiran 7	:	Zscore
Lampiran 8	:	<i>Full Structural</i> Model CFA Awal
Lampiran 9	:	Modifikasi <i>Indices CFA</i>
Lampiran 10	:	<i>Full Structural</i> CFA Akhir
Lampiran 11	:	<i>Estimate Full Structural</i> Model Akhir
Lampiran 12	:	<i>Full Structural Goodness Of Fit</i>
Lampiran 13	:	<i>Full Structural Goodness Of Fit Running</i>
Lampiran 14	:	<i>Goodnes Of Fit</i>
Lampiran 15	:	Modifikasi <i>Indices Goodness Of Fit</i>
Lampiran 16	:	<i>Goodness Of Fit Full Structural</i> Model Akhir
Lampiran 17	:	<i>Goodness Of Fit Full Structural</i> Model Akhir
Lampiran 18	:	Uji Hipotesis

***The Influences Of Internet Banking Service Quality Dimensions Toward  
Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty  
Bni Bank Of Surabaya***

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to examine the influences of internet banking service quality dimensions toward customers satisfaction. Where in internet banking toward something that could be influences the customer satisfaction in transaction and could be influence customer loyalty. Factors that be able to influence customer satisfaction and have impact toward loyalty could be said as service quality dimension in internet banking. In such internet banking service quality dimensions there are some factors, found an online customer service quality which have purpose to give service quality for the customer via internet banking, via online customer information system, online product service quality which have aim to give certainty in using internet banking that get impact on customer loyalty.*

*Data analysis by SEM 20.0 to calculate number of customer through several criteria and count respondent response variable.*

*The research involved 125 respondents of BNI Bank customers in Surabaya by distributing questionnaire to internet banking user customer of BNI Bank in Surabaya.*

*The result found in this research customer service quality online have significant negative influence toward customer satisfaction, product service quality as online have positive significant influence toward customer satisfaction and customer satisfaction have insignificant positive toward customer loyalty.*

**Key word :** *Online Customer Service Quality, Online Information System, Online Product Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty.*